

| Criado por: | Assunto | Versão | Data | Cod |
|----------------------|-----------------------------------|--------|------------|-------|
| Bruno Ricardo Pin | Guia de uso WhatsApp SuperBotChat | 1 | 05/09/2023 | MI103 |

Usando o superbotchat

1. Acesse o endereço: <https://app.superbotchat.com/login>
2. Realize o login conforme os acessos recebidos.
3. O sistema é separado por categorias:



Mensagens recebidas:

Fora de hora: são mensagens recebidas fora do horário de trabalho para o determinado setor de interesse da pessoa, assim é possível da continuidade no atendimento.







Aguardando: são mensagens que foram direcionadas pelo Chatbot e estão dentro do horário de trabalho aguardando serem atendidas.

Manual: São mensagens que você inicia a conversa selecionando um contato da lista e encaminhando a mensagem para eles.

Como adicionar contatos

1. Clique na lista de contatos 
2. Clique em novo contato 
3. Preencher os seguintes campos: **Apelido; Email; Empresa: Sulplast; Telefone** com o **DDD; Empresa: Sulplast**

Novo contato

| | |
|---|---|
| Nome da agenda | Apelido fornecedor |
| Nome do contato | Email fornecedor@fornecedor.com.br |
| Empresa Sulplast Fibra Vidro Termoplastico Ltda.  | TAGS |
|  +55  | Telefone |
| Observação Empresa do Fornecedor | |
| Empresa Sulplast Fibra Vidro Termoplastico Ltda.  | |
| <input type="checkbox"/> Ativar fidelização nesta empresa | |
| Usuário  | Setor  |
| <input type="checkbox"/> Enviar para o setor no caso do usuário offline | |

CANCELAR




SALVAR

Obs: Caso desejar fidelizar esse contato para que sempre seja atendido pelo seu setor, deverá flegar a opção **Ativar fidelização** nesta empresa e selecionar o **Setor**.

O nome do contato só será exibido na lista de Contatos após o mesmo permitir em seu próprio dispositivo.

També é possível cadastrar através do aparelho celular diretamente no WhatsApp, que ficará em pose da Recepção.

Como enviar mensagens

1. **De forma manual:** Localize o contato na lista de Contatos  e clique na mensagem , selecione o Canal: Sulplast; selecione o seu setor, e escreva a mensagem, após clique em OK.
2. Selecione a mensagem que está em um dos grupos **Fora de hora; Aguardando; Manual;** e clique em atender.
3. Após é possível continuar a conversa, enviar áudio, anexo. **Não é possível fazer ligação.** Pode transferir o atendimento para outra pessoa que utiliza o WhatsApp do Superbotchat, clique em , pode encaminhar por setor, ou manual selecionando o usuário desejado e clique em **Tranferir**.
4. Para finalizar a conversar clique no botão superior **FINALIZAR**, deixe flegado **Enviar mensagem de enceramento** e clique em **SIM** para finalizar. O contato será notificado que foi encerrado a conversa e receberá um protocolo do atendimento.

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, toda a conversa é gravada pelo período de 5 anos e suas mídias de 6 meses. A ferramenta deverá ser utilizada apenas para fins de trabalho, poderá também sofrer auditorias internas para fins de controle e monitoramento do uso da ferramenta e análises de vazamentos de dados.